

人际语用学视角下的信任关系建构*

姚晓东 王涵

(北京林业大学, 北京 100083)

提 要: 作为人际交往关系中的重要维度,“信任”是交际成功的必要条件。基于人际语用学视角,从影响主体可信性的3个维度(才能、诚信和善意)出发,结合语料,本研究揭示交往主体如何借助话语和行为等手段操控信任关系,建立、巩固、修复彼此间的信任关系进而实现交往目的。研究发现,信任关系的协商具有动态性、流动性和目的性,话语策略和修辞实践在这一过程中发挥重要的作用。这一发现可为人际语用学的发展提供新的维度,进而拓展语用学的研究视域。

关键词: 人际语用学; 信任; 关系工作; 动态建构

中图分类号: H030

文献标识码: A

文章编号: 1000-0100(2019)04-0032-5

DOI 编码: 10.16263/j.cnki.23-1071/h.2019.04.006

Construction of Trust Relation: An Interpersonal Pragmatic Perspective

Yao Xiao-dong Wang Han

(Beijing Forestry University, Beijing 100083, China)

As a fundamental component of interpersonal relation, the notion of trust serves as an essential condition for the success of communication. From the perspective of interpersonal pragmatics, this research attempts to reveal how discursive and nonverbal actions are employed by the interlocutors to manipulate the three trustworthiness factors, that is, ability, integrity and benevolence, so as to realize their communicative goals by establishing, solidifying, and repairing their conceptualization of mutual trust relation. It is found out that discursive strategies and rhetoric practices play an important role in the dynamic, fluid and purposeful negotiation of trust relation. The findings would, hopefully, reveal a new dimension for interpersonal pragmatics, and broaden the purview of pragmatic study.

Key words: interpersonal pragmatics; trust; relational work; dynamic construction

1 引言

近年,语用研究的“关系转向”(Spencer-Oatey 2011: 3565-3578)在强调交往主体间关系维度的同时,把研究视域拓展到不/礼貌、面子等经典议题之外的关系研究,探讨诸如人际关系的和谐管理模式、关系建构以及冲突话语中的关系处理等议题(Spencer-Oatey 2008: 11-47, Arundale 2013: 12-26)。语用研究也从理性概括转向特定情境下的人际关系和身份建构分析,在关注日常交际中个人意图的同时,注重社群关联纽带的动态建

构(Locher, Graham 2010; Senft 2014)。

信任关乎交际成败,影响人际关系走向,信任关系作为人际交往的重要维度和核心要素之一,理应得到语用学研究者的重视。而当前除了作为言语交际的背景条件被零星提及外,信任议题在语用学著述中近乎缺席(Fuoli, Paradis 2014: 52-69)。鉴于赢取对方信任对实现交际目标的决定性作用这一事实,说话人如何借助话语等修辞手段取得受众的赞许、洽同,哪怕是“顺许”应当是重要的语用议题(刘亚猛 2016: 14-23)。信任关系的

* 本文系教育部人文社科基金项目“人际语用学视域下的信任研究”(18YJC740129)的阶段性成果。

作者电子邮箱: yaoxdd@126.com(姚晓东)

建构、维系以及修复的动态过程尚有广阔的充实空间,信任的语用研究亟需提上日程(Coutinho 2017: 112 姚晓东 秦亚勋 2018)。

2 人际语用学与信任关系

Mayer等(1995: 712)建立了信任模型,把信任定义为一方愿意接受另一方行动的结果,基于对他人的期待,他会实施对信任方来说非常重要的特定行动,而不去考虑自己能否管控另一方。这一行为体现出信任的“脆弱性”(vulnerability),即在信任他人的同时,把自己置于可能的风险或损失之中。不过,信任不是冒险行为本身,而是愿意冒险的意愿,信任方明确意识到并且认定风险的存在。Schoorman等(2007: 347)强调信任是“愿意接受来自另一方可能伤害的意愿”。信任程度影响我们在信任关系中冒多大风险。

作为双方行为,信任一方面与信任方的人格特征有关,取决于他在多大程度上愿意或倾向于相信他人。这一特性可能是相对稳定的,而冒险的倾向(risk propensity)则体现出一定的情景相对性(Sitkin, Pablo 1992: 9-38)。另一方面又取决于被信任方的才能(ability)、诚信(integrity)和善意(benevolence)(Mayer et al. 1995)。Mayer等学者从众多的信任度评判要素中凝练出上述3个维度,构成更为简约经济的可信性(trustworthiness)模型。不难发现,他们对信任要素的界定跟亚里士多德在《修辞学》中的论述异曲同工。亚里士多德认为,受众基于如下3个方面对言说者的“修辞人格”(speaker's ethos)做出判断:智性(intelligence)、人格(character,可靠性、诚实)、好意(goodwill,对听者有利的意向),分别对应于可信性模型中的才能、诚信与善意。

上述3个维度为信任关系的形成提供不同的感知视角。在信任关系形成的不同阶段,它们的凸显度存在差异,比如在尚未展开互动的双方关系早期,诚信的作用可能会更突出,而随着时间推移,善意因素的作用逐步提升。作为信任的前提,才能要素使信任关系随着被信任者、关涉领域的变化而改变(Schoorman et al. 2007: 346)。信任关系不是简单的二分,信任与否构成这一复杂关系连续统的两端。

当今,话语分析领域的研究主要借助叙事分析、会话分析、互动社会语言学、社会/心理分析等视角,对医疗、教育、金融、科技、法律等领域的机构会话或文本中的信任关系进行考察(Candlin, Crichton 2013; Pelsmaecker et al. 2014),更多地关

注宏观事件和危机公关中的信任修复,较少涉及具体语言使用中交际主体如何借助修辞手段和非语言行为进行信任关系构建。对信任关系的建立、维系、信任丧失和修复等动态过程的系统考察无疑是人际语用学的重点关注。Leech(1983), Brown和Levinson(1987)等人的礼貌和面子研究涉及到语言使用中的人际关系建构,人际语用学研究的“关系转向”凸显出关系的动态协商和建构性。对信任这一人际交往中的重要关系维度的研究合理而且必要。

其实自学科成立之始,不同语用学派尽管没有直接讨论信任问题,但间接指涉到交往主体之间的信任关系,对话语主体提出可信性的要求。在合作原则中,质的准则位列各会话准则之首,谎言被排除在会话含义理论的考察范围之外,说话人的“隐秘意向”不被允准,Grice强调虚假信息“算不上不好的信息,而根本就不是信息”(Grice 1989: 27-371)。鉴于虚假信息可能具有的误导作用,它比单纯的没有信息还要坏(姜望琪 2016: 18)。Horn(1984: 12)强调如果质的准则不成立,整个会话及其含义的机制就会崩溃。关联论也在极力压缩会话准则的同时保留质的准则:如果缺乏信任,听众根本不会花费力气解读明示刺激;交往者相信,说话人已设法使自己的话语具有尽可能大的关联性,听者在处理话语时也信任说话人的这一努力,对一句话意欲包含的关联性判断,决定其准备付出多少努力去寻找话语的隐含意义(Sperber, Wilson 1995: 159)。Haugh(2013: 44)认为Grice把真实性期待设为准则,暗指话语明显的规范和道义特性。Baker(1991: 13-14)和Senft(2014: 186)都提到信任概念,强调信任要素在交往秩序中的重要意义:当我们和他人一道参与基于协约的合作举动时,这一依从性包含着信任;长远来看,人类彼此信任的自然倾向是必要的、有益的。

自Locher和Graham(2010)提出人际语用学概念以来,相关研究迅速成为热点。2013年《语用学杂志》出版专刊,集中讨论这一语用学研究的新趋势。研究对象从最初关注特定社交场合下如何使用语言协商人际关系,拓展到从语用学角度研究交往互动中的人际关系这一界面。人际语用学探究非语言本质的其他方面,如面子、礼貌、关系等,关注人际关系的建立、维持与改变,其分析始于语境,聚焦所有参与者、互动过程,以及交际中的社会文化因素,多采用自下而上的话语分析方法,从人际关系、人际态度/情绪、人际评价3个方面展开研

究在探究语言对人际关系的的作用的同时,兼顾非语言因素的交际推动作用,重点关注参与者的身份、地位、关系、文化背景等因素在话语中的体现及其对交际策略选择的影响(Haugh et al. 2013: 2-4, O'Driscoll 2013: 170-181; 刘平 2017)。

这一语用学研究的关系转向为交往中的信任研究提供契机。语言使用过程中的关系协商和信任建构无处不在,交往主体可以借助话语和行动实施信任关系的动态协商。信任可以建构、强化,也可以在破坏之后进行修复。Fuoli 和 Paradis (2014) 建立信任修复模型,提出信任修复的两种策略:强化积极因素(emphasize the positive)和中和消极因素(neutralize the negative),由此开启语用学研究中信任关系协商的先例。可信性要素的类型及其受损方式不仅影响损害的可修复程度,也影响修复策略的有效性。

3 信任的动态协商

信任并非个体拥有或赋予他人的一种资源,也不是具体的事件和状态。它是特定条件下主体间的“关系过程”和“基于复杂话语运作的辩证过程”(Coutinho 2017: 112-114),话语参与者可以借助动态关系过程建立信任,更新先前的信任关系,强化或削弱对可信度的感知。时间因素在信任关系流变中具有重要作用,可信性的3个变量在不同时段的作用也有差异,体现信任关系的动态性、可变性和目的性特征。

在社会情境和机构语境中,信任关系随着主体的期待发展变化。原则上,当情势发展与主体的期待相匹配,交往者之间就会产生信任;而一旦预期得不到满足,先前建立的信任关系就会受到影响,甚至丧失。鉴于这一人际关系的动态性和建构性特征,主体会借助特定的手段操控其发展过程,或打破、或建立、巩固、修复这一人际关系维度。话语和修辞实践在这一过程中发挥重要作用,交往主体借助对才能、诚信以及善意维度的操控,协商并改变彼此间的信任关系。

3.1 才能维度

“才能”即技能、能力和特质,它赋予被信任方在某一专业领域的影响力。相较于专门知识(expertise)和能力(competence),才能突出因任务和情形而异的相对性(Mayer et al. 1995: 717),即,主体的可信度在不同专业领域存在差异,信任关系因被信任方和关涉领域的变化而不同。

《史记·平原君虞卿列传》“毛遂自荐”为说明才能与信任之间的消长关系提供明证。秦国围

攻邯郸,赵国派平原君联盟楚国解围。毛遂在平原君门下三年有余,未曾得到他人称颂,因而平原君觉得他资质平庸,并非贤士。所以当没有足够的门客随行前往,毛遂上前自荐时,平原君则以锥处囊中作比,怀疑其能力。毛遂极力争取展现才能的机会,夸赞自己的才能,稍稍改善平原君的认知,得以前往。临行时,其他门客依然对他不屑一顾。到达楚国后,毛遂分析形势对策,以辩才获得同行门客信服,进一步强化了信任关系。当平原君与楚国商议合纵无果时,已深得信任的毛遂被同行门客推到前台。毛遂面对楚王的呵斥,毫无惧色地“按剑而前”,指出此刻楚王的命运掌握在他的手里。随后以先贤作比,强调楚国拥有霸王天下的资本却屡屡丧失城池并多次遭到秦国羞辱,反客为主,让楚王答应合纵,并当机立断迫使楚王“歃血而定从”,不给后者反悔的机会。其胆识和才能让平原君赞许、悦服道“毛先生使赵重于九鼎大吕……以三寸之舌,强於百万之师”,毛遂因而被奉为上客。

这里可见才能和信任关系之间的动态变化过程:毛遂主动请愿,争取建功立业的机会,并以自己辩才、胆量和谋略促成平原君合纵楚国的目的;平原君对毛遂由最初的质疑到将信将疑,再到推崇有加。同行门客也经历由嘲笑到逐步信任,再到最后的心悦诚服这一转变过程。作为赢取信任的因素,才能与信任呈现出正相关的互动关系,才能可被视为信任关系的重要前提。

3.2 诚信因素

当主体遵守信任者认同或者接受的一系列行为准则时,就在后者心目中树立起诚信和正直的形象,诚信概念强调对原则的遵守以及原则的可接受性,前者属于“个人诚信”(personal integrity),后者属于“道义诚信”(moral integrity)。诚信与主体的道义和伦理价值相关,比如他的诚实、公正和真诚程度等(同上:719-720)。

诚信的确立需要一段过程,信任丧失后的修复也非一日之功。《史记》“平原君虞卿列传”中,平原君门客失而复得的事件即为一例。一个跛子从平原君楼下路过,被公子的美人嘲笑,于是他次日登门要求平原君处死这位姬妾。理由是平原君看重人才,贤士们才前来投奔,而其家人非但不同情残疾人的遭遇,反而嘲笑其丑态。平原君当面答应之后却没有兑现,一年时间内门下舍人离开过半,其原因无非是对平原君的诚信产生怀疑。在这一事件中,平原君的诚信至少在两个方面受到影响:(1)他喜士、贵士而贱妾的声誉与实事不

符;(2)做出承诺之后食言。得知原委后平原君杀妾赔罪,门客才逐渐回归。这一过程体现信任关系的动态建构性,以及时间在信任建构中的作用,即信任效果的产生具有一定的延迟。

针对信任缺失这一严峻的形势,平原君选择直面问题。他一方面强调自己的积极姿态,突出自己对门客方方面面不曾失礼,同时向门客求教以凸显自己不耻下问、虚心求解的形象。另一方面,他努力中和消极因素,在间接指涉跛子“要求过分”的同时纠正自己的初始评判,果断采取补救措施,“斩笑蹙者美人头,自造门进蹙者,因谢”,表现出足够的诚意。利用“强调积极因素”和“中和消极因素”两种修辞策略,结合行动上对士人的礼遇,平原君逐渐恢复在门客心中的诚信印象,再次赢得信任。这里基于诚意的信任修复体现出交往主体人际意义的建构性与流动性。

3.3 善意维度

“善意”是指一方相信对方在自我中心的利益驱动之外,把他人利益放在心中,想要对他者做出善举的程度(同上:718-719)。这一概念表明,被信任方可能会对自己抱有好感,怀有善意。在交往中,一方借助语言、行为等修辞资源向对方传递善意和关照,塑造一种“好人”形象或修辞人格,进而赢得好感和信任,为实现自己的交往目的做铺垫。

日常交往中,身份塑造和关系建构之间存在着直接的关联。“赢得信任需要说服他人”,信任管理因而也具有一定的“政治意义”(Locher 2008:509-540, Miyazaki 2016:489)。亚里士多德把“诉诸人格”视为赢得信任/说服的方式之一,交际者借助言说和行动等修辞手段,塑造正面形象和树立威望,在赢得信任之后实施说服活动,影响受众的认知和行为,实现交际目的。这一过程中所塑造的言说者修辞人格在说服活动和信任关系建构中发挥重要作用。如刘亚猛(2004:165)所言,修辞人格作为一种“势”,主要是指言说者由于个人品德、声望或所属机构赋予他的身份和地位而获得的说服效力;言说者相对于其目标受众在智力、道义、专业等方面享有的信用和权威,可以令其无需诉诸道理就能实现说服。

修辞人格的塑造类似于“语用身份”的建构过程,这一过程在《战国策》“魏王遗楚王美人”一文里得到明确的体现。郑袖借言行举止在楚王心中塑造一个“深明大义”“宽容仁厚”的夫人形象;同时,魏女感念于郑袖的“善意”而对其丧失警惕。一方面,郑袖深知楚王喜欢新美人,做出“不

但没有嫉妒,反而对其关爱有加”姿态,处处尽己所能投其所好,展现出难能可贵的善意,塑造出“爱之甚于王”的表象。这一作态使楚王对郑袖赞叹不已,认为此举乃“孝子所以事亲,忠臣之所以事君也”。郑袖的“善举”赢得楚王的信任。另一方面,新人魏女对郑袖传递的“善意”产生信任,对她疏于防范,不假思索地接受她“见王掩其鼻”的“善言”。

面对美人的怪异举动,正是基于对郑袖努力构筑的修辞人格的感知,楚王愿意聆听郑袖有关魏女对他的任何不善之言,而对郑袖的“其似恶闻君王之臭”的污蔑更是深信不疑,勃然大怒并“令劓之,无使逆命”。我们可以看到,楚王从最初的喜欢魏女到最终毫不怜悯地令人割其鼻子,对其信任降至极点。整个故事体现出所谓的“善意”和信任之间的动态变化过程,其凸显和隐现在这一关系变化过程中的作用不容小觑,相关各方借助话语、行为层层铺垫,推动人物之间的信任关系发展。须要指出的是,我们这里只聚焦信任关系的动态实现,而没有涉及这一关系建构背后的道义维度。

同样,《左传》“烛之武退秦师”一文也体现出善意对信任建构和说服的作用。僖公三十年,晋文公和秦穆公联合围攻郑国,郑国处于危难之中。当郑伯接受佚之狐的建议,请求烛之武会见秦伯时,烛之武以自己“老迈无所作为”为由推辞。此时,郑文公在为自己早年没有重用烛之武、危难之际才求助于他表达歉意的同时,也利用后者的家国情怀,向他传递“善意”:“郑亡,子亦有不利焉”。郑文公从烛之武的角度出发,设身处地为其着想,赢得信任,使其答应前往说服秦伯。

在面见秦伯之时,烛之武同样巧妙地利用影响可信性的善意维度,协商建构郑、秦两国之间的信任互利关系。烛之武从秦国的未来着想,表达善意:(1)给晋国增加土地,增强其力量,会相对削弱秦的势力;(2)郑国可以为在途的秦国人员提供物资帮助;(3)直陈晋国领土扩张可能造成对秦国的威胁。这里,烛之武处处为秦国的安危考虑,言辞恳切,于是“秦伯说,与郑人盟”。

须要注意的是,烛之武策略性地把晋国纳入视域,借助第三方表达了对秦国的未来处境和安危考虑的所谓“善意”,在一定程度上提升游说的客观性与可信性,得到秦伯的认同。

4 结束语

作为人际交往关系中的重要维度,信任关系

的形成是一个动态的话语建构过程。交往主体立足“才能”“诚信”和“善意”等可信性要素,借助话语和行为等资源 and 语用交际策略,主动建立、维持、强化彼此间的信任关系,或者修复业已丧失的信任,实现交际目的。这一协商过程也体现出信任关系的动态性、建构性和目的性特征。探讨交往中的信任关系可为人际语用学的发展提供新的维度,进而拓展语用学的研究视域。

参考文献

- 刘平. 语用学研究的关系转向[J]. 外语学刊, 2017(5). || Liu, P. Relational Turn of Pragmatics[J]. *Foreign Language Research*, 2017(5).
- 刘亚猛. 追求象征的力量[M]. 北京: 三联出版社, 2004. || Liu, Y.-M. *In Pursuit of Symbolic Power* [M]. Beijing: SDX Joint Publishing Company, 2004.
- 刘亚猛. 服 adherence(顺许) consent(洽同) [J]. 当代修辞学, 2016(4). || Liu, Y.-M. *Fu, Adherence and Consent* [J]. *Contemporary Rhetoric*, 2016(4).
- 姚晓东 秦亚勋. 交往中的合作期待与信任[J]. 现代外语, 2018(3). || Yao, X.-D., Qin, Y.-X. Expectations for Cooperation and Trust in Communication [J]. *Modern Foreign Languages*, 2018(3).
- Arundale, R. Conceptualizing ‘Interaction’ in Interpersonal Pragmatics [J]. *Journal of Pragmatics*, 2013(8).
- Baker, J. Introduction [A]. In: Grice, P. (Ed.) *The Conception of Value* [C]. New York: Oxford University Press, 1991.
- Brown, P., Levinson, S. *Politeness: Some Universals in Language Usage* [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- Coutinho, H. Review of *Trust and Discourse* [J]. *Discourse & Society*, 2017(1).
- Fuoli, M., Paradis, C. A Model of Trust-Repair Discourse [J]. *Journal of Pragmatics*, 2014(7).
- Grice, P. *Studies in the Way of Words* [M]. Cambridge: Harvard University Press, 1989.
- Haugh, M. Speaker Meaning and Accountability in Interaction [J]. *Journal of Pragmatics*, 2013(1).
- Haugh, M., Kadar, D., Mills, S. Interpersonal Pragmatics: Issues and Debates [J]. *Journal of Pragmatics*, 2013(5).
- Horn, L. Towards a New Taxonomy for Pragmatic Inference [A]. In: Schiffrin, D. (Ed.) *Meaning, Form, and Use in Context* [C]. Washington, D. C.: Georgetown University Press, 1984.
- Leech, G. *Principles of Pragmatics* [M]. London: Longman, 1983.
- Linell, P., Marková, I. *Dialogical Approaches to Trust in Communication* [M]. Charlotte: Information Age Publishing, 2013.
- Locher, M. Relational Work, Politeness and Identity Construction [A]. In: Antos, G., Ventola, E., Weber, T. (Eds.) *Interpersonal Communication* [C]. Berlin: Mouton de Gruyter, 2008.
- Locher, M., Graham, S. *Interpersonal Pragmatics* [M]. Berlin: Mouton de Gruyter, 2010.
- Mayer, R., Davis, J., Schoorman, F. An Integrative Model of Organizational Trust [J]. *The Academy of Management Review*, 1995(3).
- Miyazaki, T. Review of *Trust and Discourse* [J]. *Discourse Study*, 2016(4).
- O’Driscoll, J. The Role of Language in Interpersonal Pragmatics [J]. *Journal of Pragmatics*, 2013(5).
- Pelsmaeker, K., Jacobs, G., Rollo, C. *Trust and Discourse* [M]. Amsterdam: John Benjamins, 2014.
- Saul, J. On Speakers and Audience, Feminism and the Lying/misleading Distinction [J]. *Intercultural Pragmatics*, 2009(1).
- Senft, G. *Understanding Pragmatics* [M]. London: Routledge, 2014.
- Sitkin, S., Pablo, A. Reconceptualizing the Determinants of Risk Behavior [J]. *Academy of Management Review*, 1992(1).
- Spencer-Oatey, H. Face, (Im) Politeness and Rapport [A]. In: Spencer-Oatey, H. (Ed.) *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory* [C]. London: Continuum, 2008.
- Spencer-Oatey, H. Conceptualising ‘the Relational’ in Pragmatics [J]. *Journal of Pragmatics*, 2011(3).
- Sperber, D., Wilson, D. *Relevance: Cognition and Communication* [M]. Oxford: Blackwell, 1995.
- Uslaner, E. *The Moral Foundations of Trust* [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 2002.

定稿日期: 2019-06-25

【责任编辑 谢群】